

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Escuela de Humanidades y Estudios Sociales

2019

Marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá

Angie Lorena Aragón Perilla
Universidad de La Salle, Bogotá

Cristian Camilo Fontecha Álvarez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion



Part of the [Cataloging and Metadata Commons](#), [Collection Development and Management Commons](#), [Information Literacy Commons](#), [Marketing Commons](#), [Scholarly Communication Commons](#), and the [Scholarly Publishing Commons](#)

Citación recomendada

Aragón Perilla, A. L., & Fontecha Álvarez, C. C. (2019). Marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/292

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Escuela de Humanidades y Estudios Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**MARKETING DIGITAL APLICADO A PRODUCTOS Y SERVICIOS
INNOVADORES PARA LA BIBLIOTECA RURAL DE MONQUIRÁ**

ANGIE LORENA ARAGÓN PERILLA

CRISTIAN CAMILO FONTECHA ÁLVAREZ

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ
2019**

**MARKETING DIGITAL APLICADO A PRODUCTOS Y SERVICIOS
INNOVADORES PARA LA BIBLIOTECA RURAL DE MONQUIRÁ**

ANGIE LORENA ARAGÓN PERILLA

CRISTIAN CAMILO FONTECHA ÁLVAREZ

DIRECTOR:

GILBERTO SUAREZ CASTAÑEDA

**Trabajo presentado como requisito parcial para obtener el título de Profesional en
Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá D. C., abril de 2019.

AGRADECIMIENTOS:

El desarrollo de esta tesis fue un proceso donde aprendimos a trabajar en equipo, hubo contratiempos y malas decisiones. Primero gracias a Dios por tan arduo acompañamiento, por permitir este aprendizaje, se cierra una etapa de sacrificio, lucha y sobre todo dedicación. Todo lo positivo y negativo hizo parte del proceso de lo que hoy podemos ver reflejado en nuestro proyecto de tesis, todas estas experiencias y momentos fueron necesarias para una mejor formación de nosotros mismos como personas y como estudiantes.

Damos agradecimientos a nuestro director de tesis Gilberto Suarez, sin él no habría sido posible terminar este proyecto, las ideas nuevas siempre fueron bienvenidas, al igual que sus correcciones, siempre dimos nuestros pasos en pro de mejorar, le damos gracias por su paciencia, acompañamiento y motivación.

Agradecemos a cada uno de los docentes que aportaron sus conocimientos y su incansable dedicación que hacen que hoy seamos dos estudiantes a puertas de convertirnos en profesionales de sistemas de información; íntegros, con criterio y valores para afrontar laboralmente el mundo. Agradecimientos especiales a María Yanneth Álvarez quien alumbro este camino y con su disciplina y mano dura nos llevó a comitè desde entonces no paramos de trabajar en esto. Agradecemos especialmente al profesor Nelson Pulido, sus tantas palabras sabias durante estos años en la academia, por ser una persona, con carácter social y académico, nunca olvidaremos la vez que estuvimos a punto de desfallecer, gracias a el y a su acompañamiento, tuvimos un aire más para terminar. El profesor y jurado Johan Pirela le agradecemos por acompañarnos en nuestro proceso y por aportarnos su experiencia y conocimiento para finalizar lo que hoy es nuestra tesis de grado.

Gracias a todos los docentes por dejar huella en nuestro camino de seguro nunca los olvidaremos.

DEDICATORIA:

A María teresa perilla, que desde el 2011 empezó a forjar este sueño y enseñándome todo su amor por la universidad esto es posible, porque vamos de la mano de una mirada tranquila y paciente como es la de Pedro Aragón igual que Zeyla Aragon ellos apoyándome en todo momento y dando la fuerza para siempre evolucionar, nosotros hemos llegado a saber y creer que Dios nos ama, no nos cansemos de hacer el bien familia y de permanecer unidos, porque a su debido tiempo cosecharemos si no nos damos por vencidos.

Este trabajo siempre me puso a prueba en todo momento cuando en mí la angustia iba en aumento, tu consuelo Dios llenaba mi alma de alegría gracias por esto, cierro esta etapa de mi vida siendo fuerte y valiente sin tener miedo a donde quiera que vaya porque Dios y mi Familia están conmigo.

¡Mami lo logramos

Y esto también es para para ustedes Hermanos y Sobrinos.

Dedico este logro a Dios sin en el nada de esto seria, a mis Padres Marcos Fontecha y Nubia Álvarez porque siempre han estado apoyándome en cada uno de los pasos que doy, este es un logro de ustedes, ahora si podemos decir ¡por fin!, más que cualquier cosa en el mundo les quiero dar gracias, por la paciencia, los buenos consejos, la dedicación, por su tiempo, y sus grandes enseñanzas, todo eso hace que hoy sea una persona con valores, principio y con deseos de ser un gran profesional, correcto y justo en todo momento. Dedico

este trabajo a mi hermano menor Emanuel Fontecha, y te digo el mundo está hecho para valientes y como dicen el que persevera alcanza, es un logro más de muchos que están por llegar, esta carrera y esta tesis me pusieron a prueba como estudiante, pero más que eso como persona, y me demostró que la vida no es fácil, que hay caídas y lo importante es saberse levantar, siempre he dicho que la vida se pasa muy rápido y la mejor manera de vivirla es siendo feliz con nosotros mismos.

No quisiera dejar de mencionar a cada de las personas que han hecho de este proceso sea algo especial, gracias a todos los que contribuyeron para ser lo que soy hoy , por fortuna son muchas, agradezco a Emilce Álvarez , es una persona que siempre tiene una respuesta justa y una voz de aliento, a Yasmin Álvarez porque gracias a ella supe que puede haber un equilibrio entre vivir feliz y trabajar arduamente. A toda y cada una de las personas que sienten este logro también es el de ellos.

No quisiera terminar este apartando sin mencionar y agradecer a mi compañera de tesis Lorena Aragon, por su dedicación, su entrega, y su buena actitud para terminar este trabajo, para ella nunca hubo un no como respuesta, fue fundamental a la hora de avanzar en cada una de las etapas, gracias al trabajo en equipo y a las largas horas de dedicación, podemos decir que lo logramos.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Lista de tablas	11
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN.....	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. PLANTEAMIENTO.....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN	16
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. Objetivo general.	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES	19
2.2. CATEGORÍAS CONCEPTUALES	20
2.2.1. Biblioteca rural.	20
2.2.2. Productos de información.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.3. Servicios bibliotecarios	29
2.2.4. Marketing digital.	32
2.3. ESTADO DEL ARTE	35
3. METODOLOGÍA.....	38

3.1. INSTRUMENTO DE ENCUESTA.....	40
3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	43
3.3. INSTRUMENTOS PARA ENTREVISTAS	44
4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	45
4.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS	45
4.2. REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS	54
4.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	56
5. PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. PROPUESTA	61
5.1.1. Objetivo de la propuesta.....	62
5.1.2. Definición de contenidos.....	62
5.1.3. Asignación de la gestión del contenido.....	64
5.1.4. Lanzamiento y promoción.....	64
5.1.5. Dotación física.....	65
1.1. CONCLUSIONES	67
1.2. RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA	70

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Género de los encuestados	45
Figura 2. Ocupación de los encuestados.....	46
Figura 3. Frecuencia con que acceden a los medios electrónicos	46
Figura 4. Temas de mayor interés de los encuestados.....	47
Figura 5. Medio a través del cual acceden a internet.....	48
Figura 6. Dispositivo a través del cual acceden a Internet	49
Figura 7. Interés por aportar contenido	50
Figura 8. Interés por participar en comunidades virtuales	50
Figura 9. Interés por participar en actividades de capacitación.....	51
Figura 10. Temas a encontrar en la biblioteca.....	52
Figura 11. Servicios deseados en la biblioteca física	52
Figura 12. Razones por las que recomendarían la biblioteca	53
Figura 13. Sugerencias	54

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Cuestionario de encuesta	41
Tabla 2. Instrumento de entrevista a la persona responsable de la biblioteca de Moniquirá.	55
Tabla 3. Instrumento de entrevista a Secretaria de Educción y a la Inspectora de Policía de Moniquirá.....	56
Tabla 4. Contribución de las entrevistas a los objetivos del trabajo.....	57
Tabla 5. Cronograma para realización de la propuesta de innovación y marketing digital de la biblioteca de Moniquirá	66

RESUMEN

En este trabajo se presenta una propuesta de marketing digital aplicado a los productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá, para lo cual se identifica el perfil socio informativo de los usuarios de la biblioteca, se determina el tipo de productos y servicios apropiados para el perfil de esos usuarios y se definen las diferentes fases de la propuesta.

El trabajo incluye la construcción del estado del arte del tema, el desarrollo del marco teórico necesario para el cumplimiento de los objetivos, el diseño y la aplicación de los instrumentos de encuestas y entrevistas necesarios para el cumplimiento de los objetivos, el diseño de la propuesta y la formulación de las conclusiones y recomendaciones que se derivan de ese proceso de investigación.

La principal conclusión del trabajo se puede resumir diciendo que los medios electrónicos están llamados a convertirse en la plataforma a través de la cual se difunda la cultura que tradicionalmente las bibliotecas municipales, incluyendo la de Moniquirá, han difundido a través de libros y otros medios impresos.

Palabras claves: biblioteca, Moniquirá, marketing digital, innovación.

ABSTRACT

This paper presents a proposal of digital marketing applied to innovative products and services for the rural library of Moniquirá, for which the social informative profile of the users of the library is identified, the type of products and services appropriate for the profile of those users are determined and the different phases of the proposal are defined.

The work includes the construction of the state of the art of the topic, the development of the theoretical framework necessary for the fulfillment of the objectives, the design and application of the survey instruments and interviews necessary for the fulfillment of the objectives, the design of the proposal and the formulation of the conclusions and recommendations that derive from this research process.

The main conclusion of the work can be summarized by saying that electronic media are called to become the platform through which the culture that traditionally municipal libraries, including that of Moniquirá, has spread through books and other printed media is disseminated.

Keywords: library, Moniquirá, digital marketing, innovation.

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente las bibliotecas municipales en Colombia han sido unas dependencias de las alcaldías municipales que cuentan con libros impresos que se des actualizan con cada día que transcurre y que son visitados especialmente por estudiantes que buscan la información y/o el espacio apropiados para realizar tareas de colegios y escuelas. Sin embargo, el acelerado avance de las tecnologías digitales está haciendo de este modelo de bibliotecas algo obsoleto, igual que ha sucedido con otros productos y servicios como los periódicos impresos, las filas en los bancos, la televisión pública, entre otros.

El presente trabajo está organizado en cinco capítulos; en el primero se precisa el problema de investigación mediante su formulación, justificación y definición de objetivos. El segundo capítulo se emplea para desarrollar el marco teórico, que incluye los antecedentes, la conceptualización de las categorías de análisis y el estado del arte. La metodología para el cumplimiento de los objetivos se define en el capítulo tercero, e incluye la definición de la muestra, el diseño del instrumento de encuestas y del instrumento de entrevista.

En el cuarto capítulo se presentan y analizan los resultados, tanto de las encuestas como de las entrevistas, mientras que el diseño de la propuesta, las conclusiones del trabajo y sus recomendaciones, constituyen el último capítulo.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO

En Colombia la limitación de recursos económicos, tanto a nivel particular como del Estado, hace que la cultura reciba una destinación de recursos limitada; de acuerdo con las cifras del DANE (2016), en el municipio de Moniquirá el 30,88% de la población presenta necesidades básicas insatisfechas, situación que es aún más crítica en el sector rural del municipio, en donde alcanza el 45,60%. Estas cifras reflejan tanto la situación de las familias que habitan esta población, como la incapacidad de los recursos públicos para proveer los servicios que son normales para los habitantes de las grandes ciudades.

La situación descrita hace que la Biblioteca Rural de este municipio carezca de los recursos suficientes para costear no solo una estrategia de mercadeo que implique costos significativos, sino inclusive para cubrir algunos aspectos aún más básicos, como la apropiada dotación de equipos. Además de las limitaciones presupuestales que el rubro de cultura a nivel general enfrenta, se suma el hecho de que los exiguos recursos son mayoritariamente asignados a cubrir los gastos que genera la Orquesta Filarmónica Municipal, lo que hace que la biblioteca deba resignarse a subsistir prácticamente con lo que resta después de costear ese rubro, que ha sido considerado de mayor prioridad.

Sin embargo, la biblioteca podría convertirse en un agente que contribuya a resolver los problemas económicos que enfrenta los Moniquireños, en la medida en la que acierte a ofrecer los contenidos más significativos para las actividades de sus habitantes y especialmente aquellos que puedan redundar en beneficio de sus actividades económicas. Se

trata de un doble reto, dado que esa función debe ser resuelta con una mínima destinación de recursos económicos, es decir, sin aumentar los costos actuales, lo cual implica un desafío a la creatividad.

El presente trabajo busca ofrecer una solución que le permita a esta biblioteca superar ese reto mediante una propuesta de marketing digital, teniendo en cuenta las alternativas que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones Tics, para dar respuesta a la pregunta de investigación que a continuación se formula: ¿Qué aspectos se deben considerar para desarrollar una propuesta de marketing digital para la biblioteca rural de Moniquirá?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En los países más avanzados, las necesidades básicas como salud, educación, o infraestructura ya se encuentran en una fase de desarrollo tal que requiere una menor destinación de recursos, además de que en general son países industrializados, con altos niveles de exportación, que durante años han logrado tener ingresos en niveles altos. Esa situación les permite a esos países destinar cifras más altas a rubros como deportes y cultura, contrario a lo que sucede en la mayoría de países de América Latina y en otras zonas del mundo que se consideran subdesarrolladas. (Gómez, 2015)

La pobreza es entonces una realidad que se refleja en las actividades culturales. Adicionalmente, el avance de las tecnologías digitales ha hecho que las personas cambien la forma de hacer muchas cosas, como la comunicación con sus seres queridos, la búsqueda de información, la compra de bienes y servicios, las transacciones financieras, etc. (Mina, 2018).

Este cambio de costumbres también ha incluido a la forma en que las personas se relacionan con la cultura, y ha alejado a las personas de las instalaciones físicas de las bibliotecas, debido a que pueden consultar infinidad de documentos en forma virtual, sin necesidad de desplazarse hasta un determinado sitio físico o de identificarse para recibir en préstamo un libro impreso. (Barbier, 2015)

No obstante, esta doble situación de pobreza y de presencia de tecnologías digitales no necesariamente debe verse como un problema, pues también puede transformarse en una oportunidad, siempre que la misma realidad sea vista desde una perspectiva propositiva. En Colombia la penetración del internet móvil es creciente y acelerada, por lo que cada vez más personas cuentan con un teléfono inteligente que les permite acceder a redes sociales y a Internet, así como a diferentes aplicaciones para satisfacer múltiples necesidades e inclusive para entretenimiento (Cárdenas, Sáenz, & Bedoya, 2017).

Las bibliotecas rurales como la del municipio de Moniquirá deben y pueden encontrar nuevas formas de aproximarse a sus usuarios, empleando herramientas innovadoras que resulten significativas y verdaderamente útiles para ellos. Para hacerlo de manera exitosa, se necesita, en primer lugar, conocer cuáles son esas necesidades que la población siente que pueden satisfacerse de una mejor manera que lo que sucede en la actualidad, así como explorar las opciones que ofrecen las Tics, junto con experiencias exitosas de otras bibliotecas que han enfrentado la misma situación en el pasado.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general.

Presentar una propuesta de marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar el perfil socio informativo de los usuarios de la biblioteca rural de Moniquirá.
- Determinar el tipo de productos y servicios apropiados para el perfil de los usuarios de la biblioteca objeto de estudio.
- Diseñar una propuesta de marketing digital aplicada a productos y servicios que tendrá la biblioteca rural de Moniquirá.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

La búsqueda de trabajos relacionados con el alcance de la presente investigación permitió identificar los trabajos que se mencionan a continuación.

- Nancy Hernández y Carolina Flórez. (2012). Proyecto de caracterización del municipio de San José de Miranda. El proyecto tiene como objetivo elaborar el plan estratégico que dinamice el crecimiento y el desarrollo social del municipio. Dentro de la fase de diagnóstico en la dimensión social se enumera, entre otros objetivos, el de establecer la educación virtual, señalando como una oportunidad para el municipio la creación de una biblioteca virtual.
- Gina Paola Arévalo (2013). Construcción del estado del arte de las tecnologías usadas en educación virtual. El objetivo del trabajo fue construir el estado del arte de la educación virtual, con base en los siguientes aspectos: tráfico generado, ancho de banda utilizado, capacidades de las aplicaciones, para determinar los requerimientos de hardware y el impacto que las aplicaciones generan en el nivel de tráfico de las redes. De acuerdo con este trabajo, el porcentaje más alto de penetración de Internet respecto del número de habitantes lo ocupan las Islas Malvinas con un 76.7%, Chile y en tercer lugar se encuentra Colombia con un 38.8 % de penetración en el mercado de uso del Internet. Colombia presenta un crecimiento sustancial de usuarios de la red, mientras que en el año 2000 presentaba 878,000 usuarios de Internet en 2009 tenía 17,478,505 millones de usuarios empleándola cubriendo un 38.8% de una población de 45,013,674 habitantes. El trabajo también presenta un resumen de los usos educativos de la tecnología web, incluyendo las aplicaciones hipermedia, las webs educativas, los cursos a distancia, las clases virtuales y los ambientes distribuidos.

- Juan Pablo Siza. (2014). Estudio, análisis, evaluación e implementación de un protocolo de intercambio de contenidos sobre internet para la interoperabilidad de repositorios de la Biblioteca Digital en la Universidad Nacional de Colombia con un proveedor de servicios de contenidos. El objetivo del trabajo es el objetivo principal de la presente investigación convertir a esa biblioteca en un proveedor de contenidos, encabezado por la Dirección Nacional de Bibliotecas, de tal forma que sea interoperable con un proveedor de servicios sin que éste llegue a tener conocimiento de la infraestructura lógica y física de la Biblioteca Digital. El desarrollo de este trabajo evidencia hasta qué punto la educación y el acceso a Internet son objetivos que van de la mano en Colombia.
- Eduardo Parra. (2015). La cultura digital de los estudiantes universitarios en entornos académicos. El artículo surge del proyecto de investigación El ciberespacio para fines académicos y sociales: tendencias halladas en estudiantes universitarios, realizado en la institución Fundación Universitaria Luis Amigó de Medellín. Dentro de las conclusiones del trabajo se deduce que la marginalidad de la población que no tiene acceso a los recursos digitales puede determinar serias desventajas académicas, pues Internet es un escenario con amplias posibilidades para apropiarse del conocimiento, y su utilización marca tendencia en los estudiantes que son nativos digitales.

2.2. CATEGORÍAS CONCEPTUALES

2.2.1. Biblioteca rural.

El concepto de biblioteca rural, nace a partir de la biblioteca pública. Este tipo de bibliotecas fue creado en el ámbito campesino, donde se combina la modernidad y tradición cultural, crea la posibilidad de mejorar la vida en el campo, inicia un proceso sostenido de transculturización en que se respeta las especialidades que el poblador campesino quiere mantener, en este tipo de bibliotecas generalmente participan los mismos pobladores como

fundadores de la misma, son a la vez bibliotecas comunales, que están ubicadas en zonas rurales o en el campo. (Domínguez, 2009)

“La Biblioteca proviene de los vocablos griegos *biblion* (libros) y *teka* (depósito o caja), a pesar de su etimología, una biblioteca no es un mueble o un edificio para guardar libros, sino una colección de libros debidamente clasificados y ordenados, para la lectura y la consulta del público especialmente estudiantes, investigadores y amantes de la lectura (Politécnico de Suarmética, 2018). La biblioteca se puede entender por el lugar donde una comunidad específica se dirige a tomar nuevos conocimientos o a donde sencillamente se encuentra un espacio para sí mismo, la biblioteca debe ofrecer una amplia variedad de servicios para sus usuarios y estos se pueden clasificar por edades o por preferencias en la búsqueda de información además la biblioteca debe estar en constante actualización tanto de sus colecciones como de los servicios que ofrece y en este siglo XXI en donde la tecnologías se pone a la vanguardia y en donde todos los productos que se desarrollan van integrados o de la mano de la tecnología.

El desafío que cumple este tipo de bibliotecas es el de culturizar y contribuir con el desarrollo de la sociedad su población y suplir las necesidades que los mismos presenten, garantizando la igualdad, las oportunidades de acceso a las tecnologías de la información aportando un cambio estratégico de productos y servicios suplantando zonas de esparcimiento y entretenimiento encaminados al desarrollo y la acción participativa. En un mundo tan cambiante y en donde la sociedad y la culturización influye con el fin de fortalecer a la personas con valores, con conocimientos más amplios, con criterio propio y sobre todo con formación educacional en la era de la información y la tecnología se ve reflejada a la

biblioteca como uno de los centros donde se recopila el mayor de información para ser transmitida a las comunidades, es aquí donde se ve reflejado realmente el valor de una biblioteca rural, ya que son bibliotecas que en su mayoría no tienen ni los recursos ni el apoyo necesario por parte de las mega bibliotecas, pero si acogen a su rededor grandes comunidades que necesitan de sus servicios por razones como el alto gran analfabetismo, los pocos centros de educación por altos índices de natalidad, pero sobre todo por los pocos recursos que se encuentran afuera de la biblioteca rural como lo menciona el documento III encuentro de biblioteca y municipios, “Las bibliotecas públicas municipales se mueven, cambian y se adaptan a las necesidades de los usuarios. El colectivo de una comunidad demanda y el político concede y ello es debido a que este sector se mueve, fundamentalmente, por el voto” (Ministerio de Cultura, 2009)

La biblioteca rural, así como los usuarios que frecuentan este tipo de bibliotecas, tienen gran cantidad de retos y responsabilidades hacia el futuro, lo que se ve reflejado en que un usuario tiene una conexión directa tanto con la biblioteca pero más que todo con el bibliotecólogo; él debe conocer su población sus necesidades y tener una formación técnica y profesional para garantizar las competencias con las que se va a desenvolver en la unidad de información “La tecnología no puede atender las necesidades de la sociedad de la información sin ayuda de los profesionales bibliotecarios. Poca gente conoce el cómo y el porqué de la información como estos profesionales y la explosión informativa exige su pericia para, por ejemplo, decidir cuándo se debe acudir a servicios online y cuando utilizar otros recursos disponibles”. (Pérez, 1999, pág. 63)

La biblioteca rural además se caracteriza por ofrecer servicios esenciales para sus usuarios dependiendo de su ubicación geográfica, de la edad de sus usuarios y de lo que solicitan cada uno de ellos, las bibliotecas rurales además de ser públicas son una de las principales fuentes de información de las comunidades a las que pertenecen ya que como se mencionó las bibliotecas rural pertenecen a pequeñas comunidades con pocos recursos y en donde el acceso a la información es escaso y no se cuenta con tecnologías avanzada.

La biblioteca rural en general se constituye y depende en mayoría de los casos del ministerio de cultura del pueblo o en su defecto de la alcaldía a la que pertenece así mismo los servicios que prestan se orientan directamente a su población surgen unas preguntas que se deben contestar en momento en que se trabaja en una biblioteca rural “¿Qué servicios deben darse a los habitantes de las zonas rurales? ¿Qué servicios se consideran prioritarios? ¿Deberían considerarse los servicios culturales como servicios básicos para la comunidad?” (López & Arroyo, 2005, pág. 110). Y se puede concluir que los servicios que se presten deben satisfacer las necesidades de los usuarios tanto reales y potenciales además de que el centro de información sea llamativo y acoja nuevos usuarios. Finalmente se puede afirmar que los servicios de información se deben priorizar por importancia y relevancia para sus usuarios.

Las tareas fundamentales que justifican la existencia de una biblioteca es formar la colección, organizarla y ponerla en servicio. La biblioteca tiene como objetivo proporcionar a sus usuarios tanto el acceso al documento como el acceso y localización de la información y es aquí en donde el profesional de las ciencias de información juega un papel decisivo dentro de la unidad de información ya que de él depende si la información es bien

suministrada y si los usuarios se encuentran satisfechos con la biblioteca y si este suple sus necesidades.

Para la UNESCO la biblioteca es “una colección organizada de libros, impresos y revistas, o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales” La asociación americana de bibliotecas describe a la biblioteca como “una colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios” (Asociación Americana de Bibliotecas, 2011, pág. 114).

Así mismo la biblioteca rural que por supuesto se define como una entidad pública se caracteriza por orientar a su población y guiar el proceso de aprendizaje además de enseñar los métodos de acceso a la información. Actualmente las bibliotecas rurales se enfrentan a uno de los retos más grandes definidos para ellas hasta el momento; este es el proceso de automatización

La biblioteca pública se puede orientar de diferentes maneras dependiendo de su contexto social y cultural ya que de donde esté situada y de los usuarios que la consulten dependerá los servicios que este preste. Su principal objetivo es satisfacer las necesidades de información los usuarios reales y potenciales que maneja y de igual manera ofrecer servicios que promuevan la educación y la culturización de la sociedad de la mano de los profesionales de sistemas de información con competencias tecnológicas y de enseñanza.

Se precisa que la primera Biblioteca que pudo haber tenido el carácter de Biblioteca Pública fue la de Alejandría, de la cual se destaca el valor cultural que ha sido transmitido durante varias generaciones. Esta Biblioteca fue construida en el Siglo III a.C., donde se buscaba reunir libros del mundo. “En gran parte, los antiguos trabajos científicos y literarios

han permanecido hasta nuestros tiempos gracias a estas copias” (Universidad Autónoma del Estado de México, 2002, pág. 124). Es importante destacar entonces que las obras que en ese entonces hacían parte de los casi 700 mil rollos de papiro conservados durante seis siglos corresponden a textos de poesía, filosofía, médicos, historiadores y sacerdotes.

Le corresponde a la Biblioteca Pública desempeñar el rol social, técnico y administrativo de facilitar el libre acceso a la información, en donde exista una integración social por parte de los grupos que hacen parte de una comunidad, el concepto de Biblioteca pública es entonces “Institución de carácter social financiada por el Estado, cuya finalidad es posibilitar el acceso libre y gratuito a la información y al conocimiento. (Jaramillo & Moncada, 2007) Por tanto, la Biblioteca Pública está llamada a prestar servicios enfocados en la educación y por ende la cultura, estos dos propósitos están destinados a contribuir en la formación del proyecto de vida de los diferentes grupos sociales.

A partir de las diferentes perspectivas que se tiene de la Biblioteca Pública, se puede indicar que es un “elemento de transformación social, (Suaiden 1993), agente de fomento y distribución equitativa de la riqueza (Suaiden 1997), indicador del grado de desarrollo de una sociedad (Méndez 1984), o elemento de democratización” (García, 2007, pág. 16). Se indica además que hay cuatro factores que hacen más visible el papel de una Biblioteca Pública: la accesibilidad social en donde todas las personas tienen derecho a acceder a las obras, accesibilidad moral en la cual no debe existir censura política ni religiosa, la accesibilidad física a lugares en buenas condiciones y la accesibilidad intelectual que enfatiza en la posibilidad de que todas las personas estén en la capacidad de comprender los diferentes la lectura, de aquí que la Biblioteca se debe adaptar a las necesidades de la población. Otro de

los desafíos es la necesidad de la Biblioteca Pública en plantear y pensar en los diferentes públicos que van a ser sus usuarios: niños, jóvenes y adultos; por tanto, debe reconocer las necesidades, gustos, habilidades y motivaciones de estos usuarios. Lo anterior dado a la proyección de la Biblioteca Pública y por ende reconocer las generaciones, las condiciones y demás intereses propios de la edad.

Las bibliotecas es un bien público en una institución cultural perteneciente a la sociedad, que presta sus servicios para el enriquecimiento en el saber, en el conocimiento y la información de las personas. Es una institución de formación gratuita e incentiva a la comunidad a la lectura con sus grandes prácticas, talleres.

Una labor que se destaca del profesional de la información perteneciente a la biblioteca pública, primero debe concebir lo público por su importancia e impacto social, político, económico y cultural que forman parte de los bienes y servicios destinados a la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Las bibliotecas públicas fueron creadas por todos y para todos sin ninguna discriminación. Dando lugar a la recreación, entretenimiento, investigación intelectual, de comunicación y socialización común.

Biblioteca pública es aquella que presta servicios al público en general, por lo que está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral o nivel de instrucción. De este modo se puede decir que todas las comunidades del territorio nacional tienen derecho a los servicios que prestan las bibliotecas, así se forma la sociedad más justa, equitativa, solidaria y con el conocimiento de saber que todas las personas tienen las mismas oportunidades de educarse, informarse y participar en las decisiones. La

IFLA/UNESCO (1994), afirma que la biblioteca pública es una organización respaldada y financiada por la comunidad, la cual tiene como objetivo facilitar el acceso libre al conocimiento y la información, mediante una serie de recursos y servicios que garanticen la satisfacción de las necesidades informativas de la comunidad.

La biblioteca pública es un elemento esencial en los procesos de formación de ciudadano, que propende por su bienestar, desarrollo educativo, cultural y social, buscando a través de la innovación y la lúdica, convertirse en la opción de los Niños, jóvenes, adultos y el adulto mayor para continuar con sus procesos formativos. Su función principal es proporcionar acceso a la información y el conocimiento para todos los miembros de la comunidad, esto se establece a través de una serie de productos o servicios donde se evidencia la igualdad de género, raza, edad, estrato social, estrato económico entre otros. "La biblioteca pública es una de las alternativas que tiene la población para satisfacer sus necesidades, la mayor disponibilidad y efectividad de sus servicios será un elemento transformador en los hábitos relacionados con el uso de la biblioteca y la información, así como con la lectura" (Leyva, 1987, pág. 46), así que es indispensable la constante relación entre el usuario y la biblioteca, en donde la biblioteca se auto relacione y tenga como prioridad satisfacer la necesidades de los usuarios que la consultan, la biblioteca pública como lo menciona Leiva es la principal fuente de conocimiento en una comunidad y las personas que acceden a la biblioteca pública esperan obtener la mayor información posible de lo que están consultando.

2.2.2. Usuarios de información

Los usuarios son el punto central de una unidad de información, en mercadeo se definen usuario como aquella persona para quien se crean los productos o servicios, son el objeto del diseño, y la conformación de las características físicas y tangibles, dándole, las especificaciones de manufactura y la definición de sus componentes (Franco, 2017). Cuando se define un usuario es necesario dividirlos en tanto usuarios reales como potenciales los primeros se caracterizan por frecuentar la unidad de información y los segundos son los posibles usuarios a los cuales pueden ser atendidos en un futuro a corto o mediano plazo.

La palabra usuario proviene del vocablo latino “*usuarios*” y se define como alguien que necesita un bien o servicio, la (RAE) define este término como quien usa ordinariamente un objeto puede ser privado o público, se establecen otros tipos de usuarios como el de usuario final y quiere decir que una persona que está predestinada a un producto para relacionar una interacción directa con el mismo.

Por otra parte, se encuentran los usuarios potenciales quienes superan barreras de acceso, recuperación de la información, uso de servicios y productos, la biblioteca cumple el papel de interactuar.

Tanto a nivel personal como de las instituciones privadas y públicas, la sostenibilidad dentro de la sociedad está condicionada a que se ofrezcan productos y/o servicios que satisfagan la necesidad de alguien; en efecto, una persona estudia con el fin de adquirir las habilidades o competencias que le permitan ofrecer sus servicios como empleado o como empresario, ya sea que se dedique a fabricar empanadas o a gerenciar una multinacional. Así mismo, una institución del Estado está llamada a atender determinadas funciones definidas

por el modelo de sociedad, como puede ser el servicio de justicia, seguridad, educación o salud, entre otros, al igual que una empresa privada puede ofrecer servicios como telefonía celular, impresión de libros, recreación, extracción minera, construcción de vías, comercialización de hamburguesas o cualquiera otra actividad que tenga una demanda (Tello & Velasco, 2016).

Si una persona no logra mostrar que sus capacidades permiten atender una determinada necesidad real, es decir, si la persona adquiere habilidades que ya no se requieren en la sociedad actual (como puede ser el uso de una máquina de escribir en lugar de un computador), o si una empresa diseña productos obsoletos (como teléfonos celulares muy costosos o hamburguesas que a la gente no le gustan, etc.), igual que si una institución del Estado no opera adecuadamente, la misma sociedad se abstiene de acudir a esa persona, esa empresa o esa institución del Estado (Sanabria, Prado, & Albor, 2015); esa falta de competitividad puede llevar a que ésta termine progresivamente marginada de la actividad social, a menos que tome oportunamente las medidas necesarias para recuperar su competitividad.

2.2.3. Servicios bibliotecarios

El hecho de que una institución tenga origen oficial no es razón suficiente para que esta ley de oferta y demanda deje de funcionar, en efecto, si el director de una entidad oficial no cumple con las expectativas que tiene la persona que lo designa, tarde o temprano será removida de su cargo, a pesar de que esta norma es menos efectiva cuanto más lento sea el proceso de sustitución, como sucede en los casos de elección popular (Mazzucato, 2014). Por

ejemplo, las instituciones educativas fueron reformadas durante los primeros años del Siglo XX por medio de la ley general de Educación (Ley 115, 1994), a través de la cual se crearon nuevos sistemas de pago de acuerdo con el número de estudiantes atendidos en lugar de una suma fija como sucedía antes de esa norma, con lo cual tomo el modelo de educación del país fue objeto de múltiples reestructuraciones. Un proceso similar se había experimentado en el sector salud cuando la Ley 100 (1993) creó el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Las bibliotecas públicas también deben cumplir una misión social, es decir, deben satisfacer una necesidad real de la sociedad que hace uso de ellas; si no logran crear un producto o servicio que la sociedad valore, su perspectiva necesariamente será la desaparición.

Una característica de los productos y servicios es su dinamismo, es decir, su constante cambio. Al igual que los periódicos impresos debieron adaptarse a una nueva realidad en donde la tecnología desplazó a la mayoría de sus lectores, empezando por los más jóvenes, hacia los medios electrónicos, o el transporte masivo de pasajeros pasó en Bogotá de las tradicionales busetas o colectivos hacia el Sistema Integrado de Transporte Público y al Transmilenio, las bibliotecas públicas, incluyendo las bibliotecas rurales, deben ser capaces de identificar nuevas oportunidades y de superar los retos que se presentan en la sociedad actual. Esas oportunidades y retos necesariamente cambian, pues en la sociedad moderna, inclusive en Colombia y no solo en los países más desarrollados, el acceso a medios virtuales ha hecho que las personas cambien la forma en que hacen cosas tan rutinarias como comprar

alimentos, enterarse sobre las tendencias de la moda, escuchar música o noticias, leer, estudiar, entretenerse, informarse y jugar, entre otros.

De acuerdo con Aroca (2015), la biblioteca debe transformarse en un servicio dinámico clave en las nuevas formas de aprendizaje, por lo que su función debe enfocarse en facilitar el acceso a la información, lo que implica formar en el correcto uso de esa información, de acuerdo con las necesidades de sus usuarios, de manera que éstos incrementan el consumo de información de calidad.

A su vez, Zamudio, Cardoso, Vergueiro y De Castro consideran que:

La innovación promovida por la tecnología de información, especialmente en los últimos diez años, exigió una adecuación de las rutinas operacionales, de la logística de los procesos y del acceso a la información. En la actualidad el papel de la biblioteca está mucho más orientado a la intermediación del acceso a la información especializada que al histórico papel de almacenamiento de la información (esto no significa que esta última función no se necesite), solo que ahora atiende más a la demanda actual del usuario y de la sociedad como un todo (2016, pág. 188)

Sin embargo, esas necesidades y expectativas sobre los productos y/o servicios que deben ofrecer las bibliotecas no son los mismos en todo el mundo, por lo que, en el caso objeto del presente trabajo, al igual que en cualquier otro, se necesita acercarse a los usuarios de las bibliotecas para conocer su realidad de manera que el diseño que se haga responda a esa realidad específica.

2.2.4. Marketing digital.

En los últimos años el marketing ha ido transformándose al ritmo que vienen demandando los variables cambios socioeconómicos a nivel mundial y que han repercutido en la evolución vertiginosa de la manera en que se comporta el mercado; esta evolución se explica por la ocurrencia de diferentes fenómenos en términos macroeconómicos, políticos y sociales que han transfigurado la perspectiva respecto a la conducta de los consumidores y sus necesidades. Es así como el consumidor actual está encuadrado por un mundo globalizado, en donde no sólo conectan países y empresas sino también personas, opiniones, y experiencias. Esta circunstancia ha permitido agrupar ciertas comunidades específicas de acuerdo con sus criterios y afinidades, situación tal que puede ser aprovechada y ajustada a los intereses del mercado.

En respuesta a ese actual escenario, las compañías han intentado reforzar su papel protagónico a esas nuevas exigencias y han incursionado en la tecnología globalizada para generar diferentes espacios y expandir infinitamente sus mercados. Es aquí en donde el denominado E-commerce (Comercio electrónico) ha facilitado que muchas comunidades y poblaciones sin importar la distancia puedan acceder a múltiples productos y servicios desde el Internet.

Partiendo de esta base, Kotler (2013) considera que el Marketing tal como se conoce hoy, está acabado y tiene que evolucionar a algo mucho más acorde con una época en la que la inmediatez de la información y la segmentación total, han cambiado completamente los hábitos de compra. Con lo cual, cada vez es más difícil que el lanzamiento de un nuevo

producto tenga éxito, ya que la resistencia de los consumidores está llegando a extremos que hacen que todas las premisas del marketing tradicional tengan que revisarse.

Existen algunos principios que involucran el nuevo marketing, de acuerdo con el autor, estos apuntan a reconocer en primer lugar que el poder, ahora está en manos del consumidor y en esta medida es importante: diseñar las estrategias de marketing desde el punto de vista del cliente. Así mismo se considera fundamental, desarrollar la oferta apuntando directamente sólo al público objetivo de ese producto o servicio y focalizar la forma como se distribuye/entrega el producto. Esto conlleva a entender el modo en que el papel de las empresas ha cambiado, y ahora es necesario acudir al cliente y llegar a él por medio de nuevos mensajes, para generar un valor agregado. Para el desarrollo de tales fines, es indispensable contar con un marketing de alta tecnología.

Es indispensable que hoy en día, cualquier estrategia empresarial apunte como mínimo a las necesidades, deseos e intereses de los mercados meta y más en el panorama del fútbol, el cual es bastante llamativo y competitivo en la actualidad. La globalización ha permitido agrupar ciertas comunidades específicas de acuerdo con sus criterios y afinidades, y esta circunstancia debe ser aprovechada por los empresarios del fútbol y sus consecuentes intereses mercantiles. Para el desarrollo de tales fines, es indispensable contar con un E-commerce de alta tecnología y adaptarse constantemente a las nuevas exigencias de los consumidores y del mundo en general.

Uno de los medios de realizar marketing digital son las redes sociales, orientadas a variadas finalidades, incluyendo buscar viejos y nuevos amigos, compartir culturas, organizar viajes, buscar empleo, ofrecer servicios profesionales, entre otras (Fernández,

2015). Tal como lo describe Cánaves (2014), mediante la tecnología electrónica estas redes permiten ampliar el círculo de contactos para compartir intereses de diferente naturaleza y sin límites geográficos. Dado que las personas que se vinculan a estas redes sociales lo hacen sabiendo normalmente el tipo de interés específico que desean satisfacer, hace que estén dispuestas a estrechar, hasta cierto punto, vínculos con personas hasta entonces desconocidas.

Las redes sociales permiten conocer los gustos y preferencias de las personas, así como sus datos demográficos como edad, género y estado civil; así mismo se puede saber la localización geográfica, el nivel de estudio y el estado civil, entre otros datos de interés para el diseño de estrategias de mercadeo. Así mismo ofrecen la opción de que los interesados, ya sean personas naturales o jurídicas, publiquen anuncios por medio de banners que promuevan o anuncien sus productos y servicios; estos anuncios pueden diseñarse de manera tal que sean desplegados solamente cuando acceden a la red social aquellas personas que conforman el target al que quiere llegar el anunciante. Esta selección del mercado de acuerdo con criterios demográficos y geográficos permite optimizar los costos de las campañas de marketing, en comparación con los medios convencionales como radio, prensa y televisión (Liberos, 2016).

Estas redes son una herramienta de comunicación y también de fidelización, dado que permiten administrar bases de datos orientadas a personalizar ofertas y realizar una gestión efectiva de los clientes de las empresas (Caruso, 2012). El hecho de operar en medios electrónicos hace que la información se pueda difundir de manera muy rápida entre muchas personas localizadas en diferentes sitios del mundo. Las redes sociales ya tienen espacio e impacto propio en la formación de conductas de consumo y los comentarios que se publican en esas redes están funcionando como formadores de opinión. Sin embargo, el lugar elegido

para concretar las compras y los negocios en general varía dependiendo del tipo de producto, pues aún persiste la necesidad del contacto humano para muchos productos y servicios (Liberos, 2016).

2.3. ESTADO DEL ARTE

En el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública IFLA (1994). se especifica que la biblioteca pública debe ofrecer acceso a los servicios a cada uno de los usuarios, garantizando una calidad en cuanto a los servicios y la información se refiere, además el manifiesto aborda partes críticas como son las misiones de las bibliotecas y cuáles son los lineamientos a tener en cuenta para así ser totalmente públicas y transparentes. Según Martínez los "servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión" (Martínez, 2007). En ese orden de ideas se identifica la biblioteca como un recurso educativo de igualdad, que contiene un acercamiento cultural y artístico, este espacio constituye el acceso a la información y al conocimiento desde la perspectiva de garantizar la accesibilidad para todo el público en general, con planes de accesibilidad como herramienta global de inclusión social para el acceso universal de: adquisiciones, colecciones, servicios, equipamientos, materiales y tecnología. Garantizando la atención al usuario y la difusión de actividades extendiendo los servicios y la función de disponibilidad a los recursos, integralmente haciendo valer la biblioteca como un derecho sin ningún tipo de discriminación garantizando el acceso de información a los usuarios heterogéneamente.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2002) se especifican un conjunto de aspectos necesarios para garantizar el acceso a la información para todos los usuarios. Con el fin de que los niños, jóvenes, adultos promuevan presencial o digitalmente la lectura e investigación. La biblioteca debe contar con acceso para todo público, con la señalización adecuadamente básicamente es un conjunto de componentes que lleva a rediseñar e innovar los servicios adaptándolos a los usuarios y garantizando el acceso integral.

La Biblioteca Nacional de Colombia, ha establecido a partir de las políticas nacionales del fortalecimiento de la lectura, una serie de antecedentes que han marcado la modernización de las bibliotecas en el país. De acuerdo con la Ley General de Cultura (397 de 1997), la Biblioteca Nacional es la entidad responsable de la reunión, salvaguarda, organización y acceso al patrimonio bibliográfico colombiano; es también el organismo encargado de planear y formular la política de las bibliotecas públicas y la lectura a nivel nacional y de dirigir la Red de Bibliotecas Públicas, es una labor patrimonial que conlleva e involucra disciplinas y especialidades comprendidas a registrar la historia y la cultura enlazada a la biblioteca pública, la lectura y el desarrollo humano construyendo un conocimiento explícito, para justificar esta labor es necesario promover y desarrollar capacidades que hagan uso productivo de los servicios de acceso a la información en los municipios de Colombia.

En Finlandia se han establecido una serie de planes que han logrado un desarrollo de las bibliotecas, es así como se considera que el “Programa de desarrollo de bibliotecas es un plan de acción para garantizar el acceso a la información y la cultura en las zonas rurales.

Entre las fuerzas impulsoras del programa se encuentran las nuevas necesidades y los nuevos estilos de vida de los usuarios, las nuevas posibilidades que ofrecen las tecnologías y el objetivo de ahondar en la cooperación regional. El programa subraya la importancia de contar con personal bibliotecario de alta cualificación y colecciones y servicios bibliotecarios integrales en las zonas rurales”. (Wigell, 2009, pág. 16)

3. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta los objetivos planteados, la metodología que se empleó fue mixta, es decir, basada en la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. De acuerdo con Hernández Sampieri (2010), esta combinación permite potenciar las ventajas de cada una de esas técnicas, para un mejor abordaje de problemas de investigación cuya comprensión sería insuficiente si se empleara solamente uno de los dos enfoques.

El enfoque cuantitativo se utilizó particularmente mediante el diseño y la aplicación de encuestas como instrumentos para la recolección de información de los habitantes del municipio, con el fin de establecer su perfil socio informativo, así como para saber cuáles son esas necesidades que ellos enfrentan, información que puede orientar la identificación de oportunidades para que la biblioteca rural diseñe soluciones prácticas y sencillas para su satisfacción.

Por su parte, el enfoque cualitativo se aplicó en dos fases del trabajo; en primer lugar, se realizaron entrevistas en profundidad con el Alcalde Municipal, la funcionaria encargada de la gestión de la biblioteca y la Inspectora Municipal de Policía que pudieran aportar la información necesaria sobre la visión que el municipio tiene de la función que actualmente cumple y que en el futuro puede cumplir la biblioteca, así como los recursos económicos o de otro tipo que se podrían disponerse para el cumplimiento de esa función. Igualmente se llevó cabo una entrevista con la persona que actualmente atiende a los visitantes de la biblioteca, con el fin de explorar elementos que puedan ayudar a tener una comprensión más amplia del perfil de los usuarios actuales, así como su visión de las acciones que podrían incluirse en la estrategia de marketing digital.

Una primera lista de criterios sobre los cuales se les puede preguntar a los encuestados se presenta a continuación:

1. Edad
2. Género
3. Ocupación
4. Familiaridad en el uso de medios electrónicos: WhatsApp, correo electrónico, navegación en Internet, otros.
5. Temas sobre los cuales le gustaría recibir información periódica:
 - Asuntos sobre agricultura
 - Clima
 - Aficiones
 - Entretenimiento
 - Literatura
 - Actividades en el municipio
 - Noticias
 - Oportunidades de empleo
 - Becas educativas

– Otros

6. Medio de acceso a datos. Wifi, plan de datos
7. Dispositivo empleado para el acceso. computador, teléfono celular, Tablet.
8. Interés por aportar contenidos publicables por la biblioteca rural.
9. Interés por la conformación de comunidades virtuales para aspectos culturales.
10. Interés por la participación en actividades educativas sobre temas como solución de conflictos, planeación de proyectos personales y emprendimiento, etc.

El instrumento de encuesta fue validado por el director del proyecto y aplicado a dos ciudadanos para realizar los ajustes requeridos.

Las entrevistas fueron grabadas, previa autorización de los entrevistados, con el propósito de transcribir posteriormente los textos de manera que se garantizara su integridad. Con las entrevistas se buscó sensibilizar a las autoridades municipales sobre la importancia de modernizar los servicios de la biblioteca, dar a conocer los resultados de las encuestas y lograr el compromiso de las autoridades con el proyecto de modernización.

3.1. INSTRUMENTO DE ENCUESTA

De acuerdo con los anteriores criterios, a continuación, se presenta el diseño del cuestionario para la encuesta.

Tabla 1. Cuestionario de encuesta

<p>Marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá</p> <p>UNIVERSIDAD DE LA SALLE</p>																													
<p>OBJETIVO: Presentar una propuesta de marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá.</p>																													
<p>Confidencialidad: La presente encuesta tiene fines académicos e investigativos. La información que usted facilite se manejará con total confidencialidad y bajo ninguna circunstancia será empleada para efectos distintos a los indicados arriba. En consecuencia, los autores se comprometen a garantizar que el nombre y los demás datos que pudieran conducir la identificación individual del encuestado, serán manejados con reserva y no serán publicados dentro de los resultados de la investigación.</p>																													
<p>Información confidencial</p>																													
<p>Nombre: _____ Edad: _____</p> <p>Género: F: ____ M: ____ Ocupación: _____</p>																													
<p>¿Con qué frecuencia hace unos de los siguientes medios electrónicos?</p> <p>WhatsApp, Facebook, Twitter: Varias veces al día: ____ Una vez al día: ____ Algunos días a la semana: ____ Nunca: ____</p> <p>Correo electrónico: Varias veces al día: ____ Una vez al día: ____ Algunos días a la semana: ____ 1 Nunca: ____</p> <p>Internet: Varias veces al día: ____ Una vez al día: ____ Algunos días a la semana: ____ Nunca: ____</p> <p>Otros medios electrónicos: ¿Cuáles y con qué frecuencia?: _____</p>																													
<p>El municipio de Moniquirá a través de la Biblioteca Municipal desea conocer sobre cuáles de los siguientes temas le gustaría recibir información de manera periódica. Por favor señale el interés en cada una de los siguientes temas:</p>																													
<p>2</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 30%;">Tema</th> <th style="width: 15%;">No interesado</th> <th style="width: 15%;">Indiferente</th> <th style="width: 15%;">Interesado</th> <th style="width: 15%;">Muy interesado</th> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Temas de agricultura</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Situación del clima</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Deportes</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Entretenimiento</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Tema	No interesado	Indiferente	Interesado	Muy interesado	Temas de agricultura					Situación del clima					Deportes					Entretenimiento				
Tema	No interesado	Indiferente	Interesado	Muy interesado																									
Temas de agricultura																													
Situación del clima																													
Deportes																													
Entretenimiento																													

Marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

	Temas de salud				
	Actividades en el municipio				
	Noticias				
	Oportunidades de empleo				
	Becas educativas				
	Otros: _____				

3 Usted accede a Internet por medio de:
Internet fijo en la vivienda: __ Internet móvil: __ Redes Wifi públicas: __

4 Usted accede a Internet a través de los siguientes dispositivos:
Computador: __ Teléfono celular: __ Tablet: __

5 ¿A usted le gustaría aportar contenidos que puedan publicarse por parte de la biblioteca municipal?
Sí: __ No: __

6 ¿A usted le interesaría hacer parte de comunidades virtuales que desarrollen actividades culturales?
Sí: __ No: __

7 ¿A usted le interesaría participar en actividades educativas organizadas por la biblioteca municipal sobre temas como solución de conflictos, planeación de proyectos personales y emprendimiento, etc.?
Sí: __ No: __

8 ¿Cuáles son los temas sobre los que le gustaría encontrar información en la biblioteca municipal? _____

9 ¿Qué servicios le gustaría encontrar en las instalaciones de la biblioteca municipal?

10 ¿Cuáles serían las razones que lo (la) motivarían a recomendarle a sus familiares y amigos el servicio de la biblioteca municipal? _____

Marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá	
UNIVERSIDAD DE LA SALLE	
11	¿Qué sugerencias le gustaría hacer para que la biblioteca municipal de Moniquirá le preste un mejor servicio a la comunidad del municipio? _____

Fuente: elaboración propia

3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

De acuerdo con la información publicada por la Alcaldía Municipal (2019), el municipio de Moniquirá tiene una población de 21.402 habitantes. El tamaño de la muestra se definió teniendo en cuenta la siguiente ecuación, que aplica para estudios en donde el universo no es infinito sino limitado, como es el caso objeto de la presente investigación. Esta fórmula está basada en el principio que garantiza la igualdad de probabilidad de selección para cada integrante de la población. (Mestre, 2012)

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + (k^2 * p * q)}$$

En la anterior fórmula:

- n es el tamaño de la muestra, es decir el número de personas a encuestar.
- N es el tamaño de la población o universo, es decir, el total de personas que conforman el universo de estudio, en este caso 21.402 personas que residen en Moniquirá.

- K es el coeficiente correspondiente al nivel de confianza y mide la confiabilidad de los resultados, en este caso es de 1.28 para una confiabilidad de 90%.
- e es el grado de error aceptable y mide el error que puede haber en los resultados, en este caso se toma 5% o 0,05 con el objeto de que los resultados sean suficientemente confiables.
- p es la probabilidad de ocurrencia el evento que se está evaluando, en este caso se tomó 50% o 0,5 con el objeto de maximizar el tamaño de la muestra.
- q es la probabilidad de que no ocurra el evento y es igual a 1-p, en este caso 0,5.

Teniendo en cuenta esos datos, el cálculo del tamaño de la muestra arrojó un resultado de 51 personas a encuestar.

3.3. INSTRUMENTOS PARA ENTREVISTAS

El instrumento de entrevista con los líderes del municipio se definió una vez conocidos los resultados de la encuesta presentada arriba, con el fin de tener en cuenta los intereses de los habitantes. Por esta razón, el diseño de los instrumentos correspondientes hace parte del siguiente capítulo.

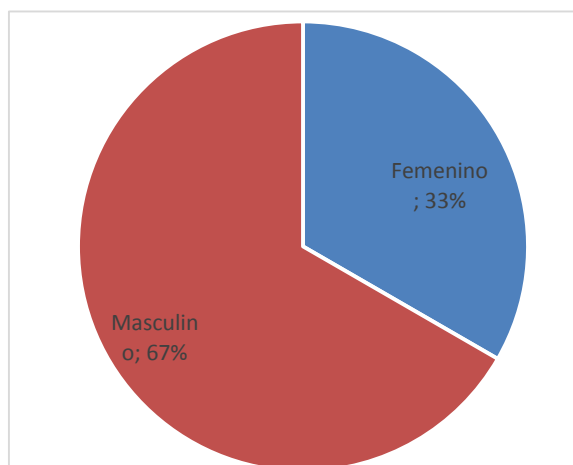
4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

El instrumento de encuesta se aplicó durante la última semana del mes de enero de 2019 y a continuación se presentan los resultados obtenidos.

En la Figura 1 se muestra la distribución de los encuestados según el género.

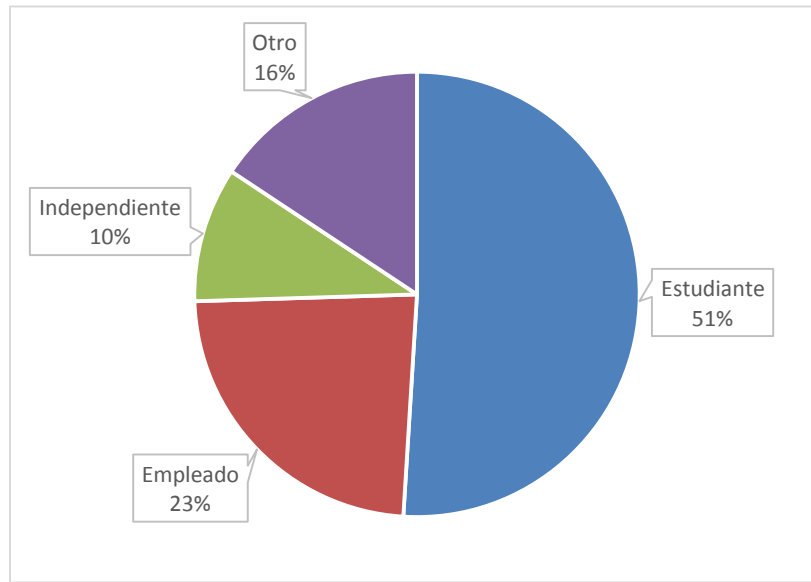
Figura 1. Género de los encuestados



Fuente: elaboración propia

Como se observa, 67% de los encuestados fueron hombres y el resto fueron mujeres; la edad promedio fue de 24 años, con un mínimo de 10 y un máximo de 46. En cuanto a la ocupación, los resultados se representan en la Figura 2, e indican que cerca de la mitad fueron estudiantes, el segundo grupo más numeroso fue de empleados, con el 23%. Esta información debe tenerse en cuenta en el diseño de los servicios de la biblioteca, así como en los horarios de atención y demás características.

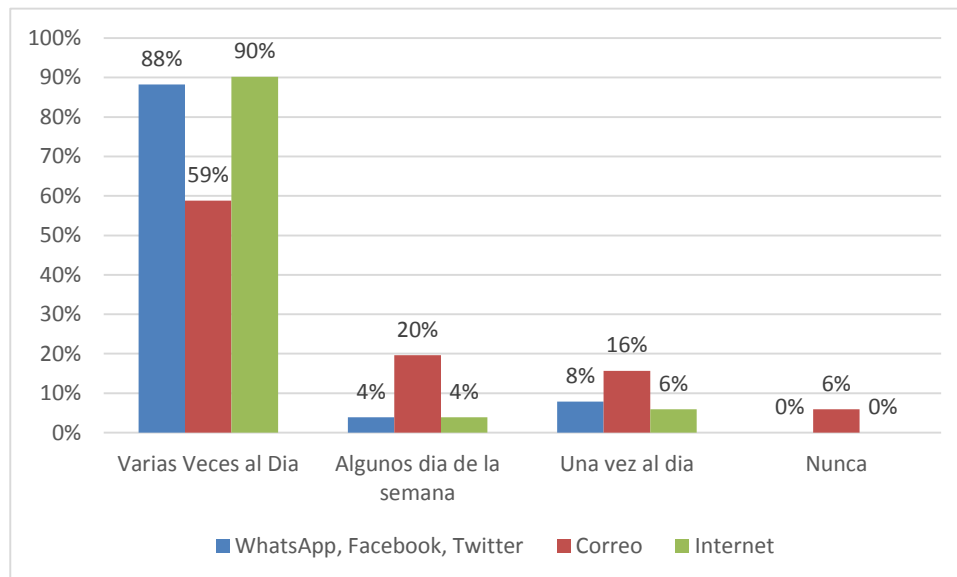
Figura 2. Ocupación de los encuestados



Fuente: elaboración propia

En la Figura 3 se presentan los resultados obtenidos cuando se les preguntó por la frecuencia con que acceden a diferentes medios electrónicos.

Figura 3. Frecuencia con que acceden a los medios electrónicos

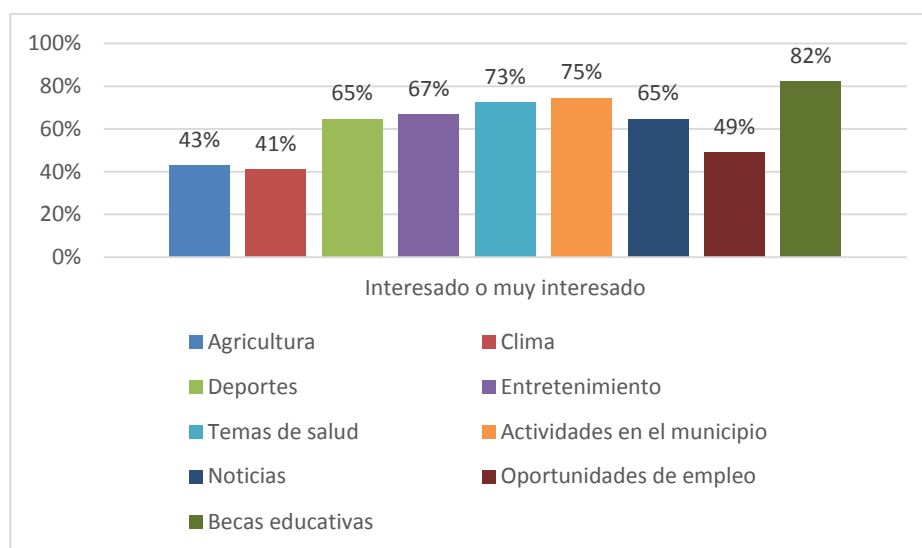


Fuente: elaboración propia

Los resultados mostrados en la Figura 3 permiten ver que los servicios a los que acceden con mayor frecuencia son internet (90% de los encuestados) y redes sociales (88%, incluyendo WhatsApp, Facebook y Twitter); más abajo se ubica el correo electrónico, con 59%. Estos resultados indican que, a la hora de definir los canales a través de los cuales la biblioteca entrará en contacto con los usuarios, debe buscarse que ellos puedan ubicar los servicios en esos canales, es decir, dar prioridad a Internet y a las redes sociales. Algunos entrevistados mencionaron también a Instagram y YouTube.

En cuanto a los temas sobre los que desean tener información periódica, señalaron porcentualmente según se muestra en la Figura 4

Figura 4. Temas de mayor interés de los encuestados



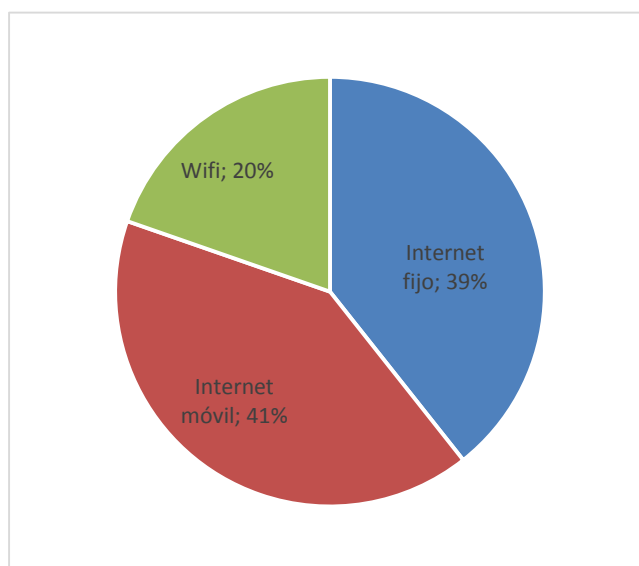
Fuente: elaboración propia

Es decir que las becas educativas son la principal atracción para los entrevistados (82%), lo cual es coherente con el hecho de ser en su mayoría estudiantes jóvenes, y con bajos recursos económicos. En segundo lugar, se ubicó la información relacionada con actividades del municipio (75%) y temas de salud en tercer lugar (73%); estos dos temas se

ubican inclusive por encima de entretenimiento (67%), deportes (65%) y noticias (65%). Estos resultados indican que los encuestados no esperan que la biblioteca les suministre información sobre esos temas, que seguramente pueden encontrar en medios masivos como la televisión y los medios de comunicación en general, mientras que la información del municipio y los temas de salud sí esperarían verlos allí, junto con las becas. Ahora bien, existen dentro de las actividades del municipio temas locales que se pueden incluir, como los deportes Intercolegiados y las noticias destacadas; el clima fue el punto con menor nivel de preferencia.

En la Figura 5 se muestran los resultados respecto de los medios a través de los cuales las personas acceden a Internet.

Figura 5. Medio a través del cual acceden a internet



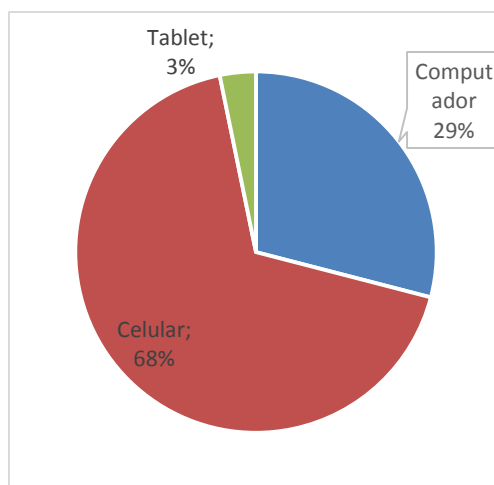
Fuente: elaboración propia

Se destaca que el Internet móvil es el medio de mayor frecuencia, lo que indica que se puede enviar información a estos usuarios esperando que la vean mientras están por fuera

de sus viviendas e inclusive fuera del municipio; en segundo lugar, se ubica el internet fijo, bastante cerca del primero. El Wifi es actualmente el medio de menor frecuencia de uso.

En cuanto a los dispositivos empleados para acceder a Internet, las respuestas se muestran en la Figura 6.

Figura 6. Dispositivo a través del cual acceden a Internet

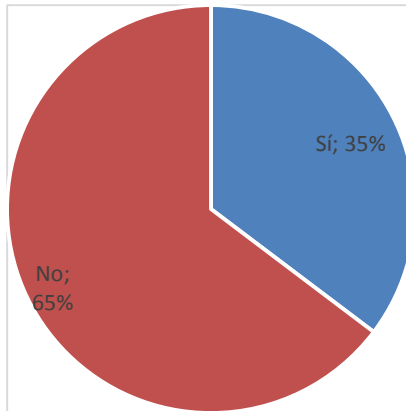


Fuente: elaboración propia

El teléfono celular es empleado por más de las dos terceras partes de los encuestados, mientras que las Tablet están prácticamente en desuso. Este resultado se debe tener en cuenta al momento de diseñar los servicios a través de los cuales la biblioteca desea innovar, dado que la resolución de los celulares es diferente a la que ofrecen los computadores, al igual que la forma de desplazamiento de la pantalla. El diseño de botones o íconos también debe obedecer a esta realidad.

Se les preguntó a los encuestados sobre su interés por contribuir en el aporte de contenido publicable por la biblioteca. De acuerdo con los resultados mostrados en la Figura 7, el 35% de ellos contestó afirmativamente.

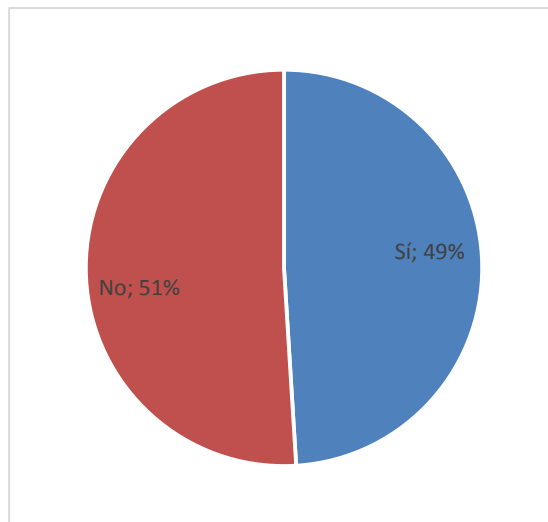
Figura 7. Interés por aportar contenido



Fuente: elaboración propia

Esta respuesta se puede considerar como muy favorable, dado que seguramente se pueden llegar a concretar diferentes fuentes de contenido local, que, como se vio antes, es uno de los temas de mayor interés; así mismo es una oportunidad para enseñar a los interesados en el desarrollo y edición de contenidos, con el fin de mantener actualizada la información.

Figura 8. Interés por participar en comunidades virtuales

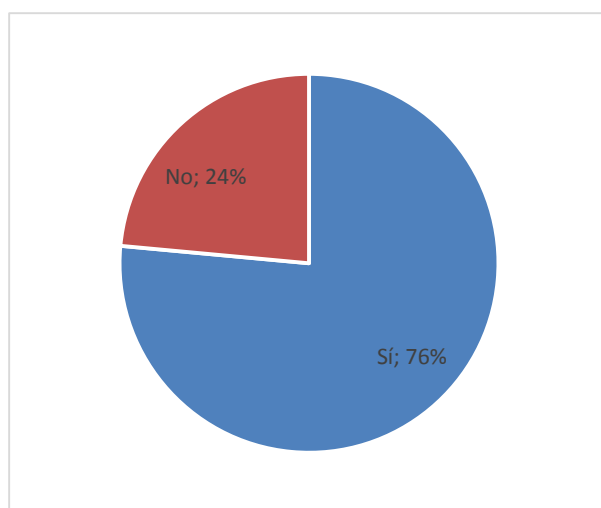


Fuente: elaboración propia

En la página anterior se muestra en la Figura 8 el resultado obtenido en relación con el interés por participar en comunidades virtuales, con una opinión favorable en cerca de la mitad de los participantes. Este resultado reitera la existencia de un interés local pro hacer de los servicios de la biblioteca un medio para la integración social de los jóvenes del municipio.

El interés fue aún mayor por participar en actividades de capacitación, como lo muestra la Figura 9.

Figura 9. Interés por participar en actividades de capacitación

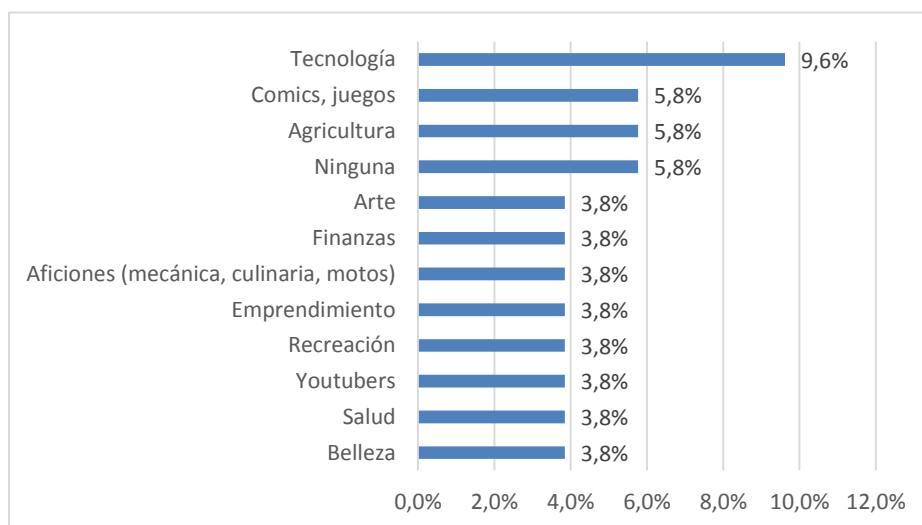


Fuente: elaboración propia

El hecho de que el 76% de los encuestados muestre interés por esta opción puede ser aprovechada por las instituciones educativas del municipio, por otras entidades públicas y por los mismos habitantes del municipio; todos ellos pueden aportar contenidos educativos o de capacitación para satisfacer esta expectativa.

A continuación, se les formuló una pregunta abierta sobre los temas sobre los cuales les gustaría encontrar información en la biblioteca, y respondieron como se muestra en la Figura 10.

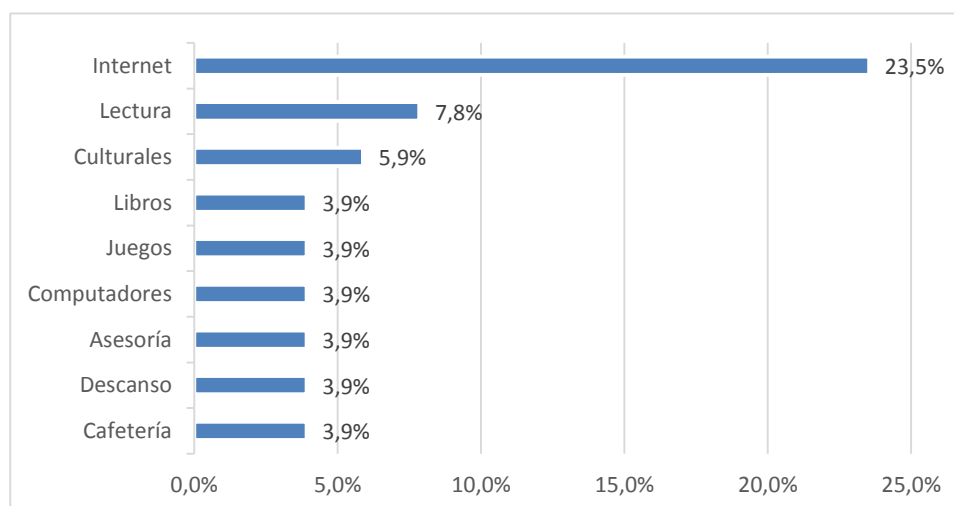
Figura 10. Temas a encontrar en la biblioteca



Fuente: elaboración propia

Como se observa en esa figura, la tecnología fue el tema que mayor coincidencia presentó, con el 9.6% de los encuestados. Este puede ser un tema de capacitación que se puede priorizar, teniendo en cuenta las respuestas previamente presentadas; también hubo interés pro comics y juegos y agricultura. En cuanto a los servicios físicos en las instalaciones, la pregunta también fue abierta y los resultados aparecen en la Figura 11.

Figura 11. Servicios deseados en la biblioteca física

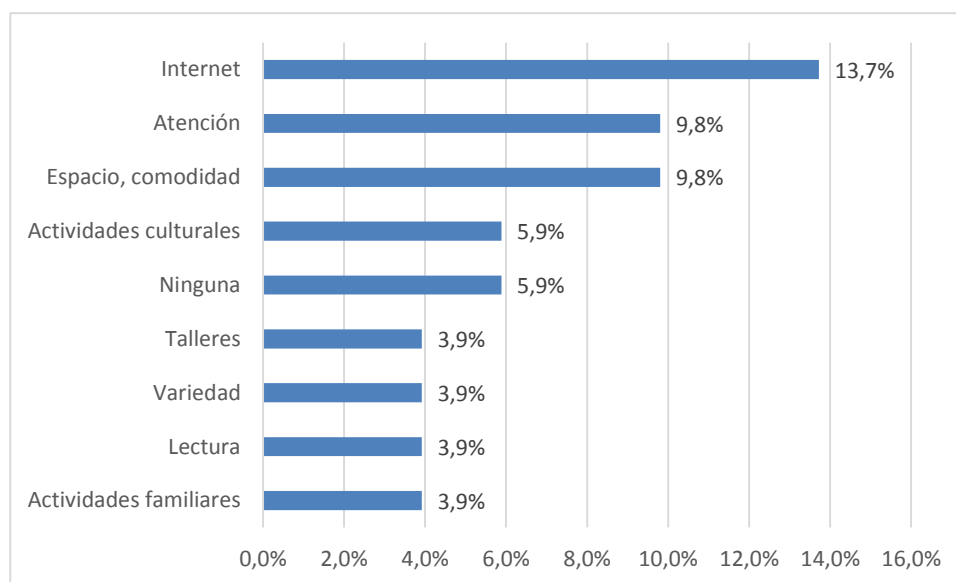


Fuente: elaboración propia

De lejos, el servicio más esperado es internet, con el 23%, seguido por lectura y temas culturales; esto puede significar que los medios impresos no tienen el mismo atractivo que los medios virtuales, y que el interés y la inversión se deben orientar en esa dirección, dado que a través de internet se puede acceder a libros, videos y demás recursos.

Se les preguntó también de manera abierta sobre las razones por las cuales llegarían a recomendar la biblioteca (ver Figura 12).

Figura 12. Razones por las que recomendarían la biblioteca

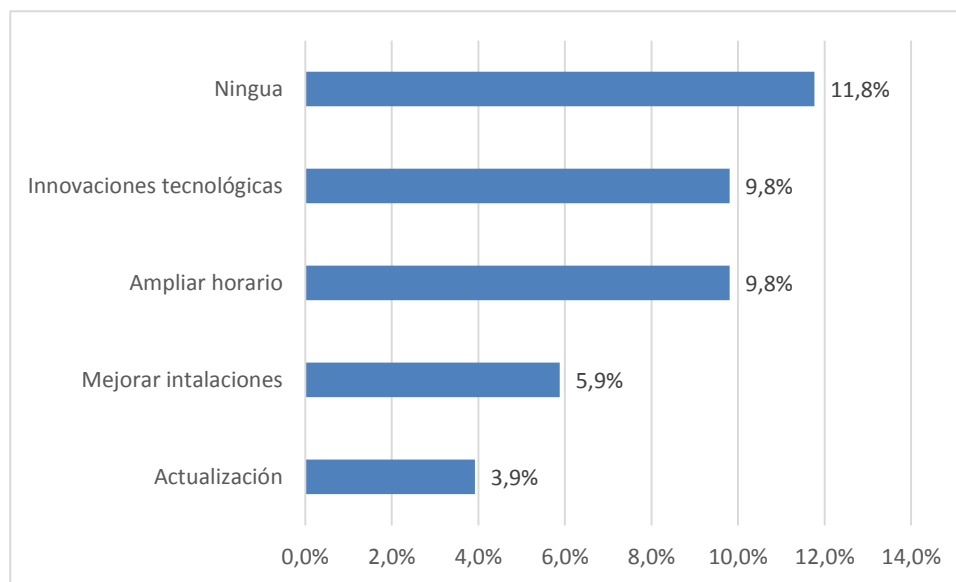


Fuente: elaboración propia

Nuevamente el internet fue la opción de mayor preferencia, lo que supone que debe dotarse a la biblioteca de un ancho de banda suficiente para poder atender a todos los usuarios que lleguen a acceder de manera simultánea, inclusive a través de sus teléfonos o computadores propios. Además, también esperan recibir buena atención, en un espacio amplio y cómodo.

Finalmente se recogieron las sugerencias que pudieran tener y las respuestas se tabularon y se presentan en la Figura 13.

Figura 13. Sugerencias



Fuente: elaboración propia

La respuesta más frecuente se relacionó con las innovaciones tecnológicas; también fue reiterada la solicitud de ampliar el horario de atención y de mejorar las instalaciones.

4.2. REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Teniendo en cuenta que los resultados de la encuesta mostraron que los usuarios de la biblioteca del municipio de Moniquirá tienen interés por la utilización de medios electrónicos como alternativa para el desarrollo de productos y servicios innovadores, se procedió a entrevistar tanto a la persona responsable directa de la gestión de la biblioteca, como al Alcalde Municipal y/o a la Secretaria de Educación con el fin de explorar las

posibilidades de obtener el apoyo necesario para la adopción de las medidas administrativas necesarias para hacer realidad esa idea.

A continuación, se presenta el formato de entrevista aplicado en el desarrollo de la investigación, en la Tabla 2 y en la Tabla 3 respectivamente.

Tabla 2. Instrumento de entrevista a la persona responsable de la biblioteca de Moniquirá.

Marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá	
UNIVERSIDAD DE LA SALLE	
OBJETIVO: Presentar una propuesta de marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá.	
Confidencialidad: La presente encuesta tiene fines académicos e investigativos. La información que usted facilite se manejará con total confidencialidad y bajo ninguna circunstancia será empleada para efectos distintos a los indicados arriba. En consecuencia, los autores se comprometen a garantizar que el nombre y los demás datos que pudieran conducir la identificación individual del encuestado, serán manejados con reserva y no serán publicados dentro de los resultados de la investigación.	
<p align="center">Información confidencial</p> <p>Nombre: _____ Edad: _____</p> <p>Género: F: ____ M: ____ Tiempo en el cargo: _____</p>	
1	Teniendo en cuenta su experiencia en el cargo, ¿qué recomendaciones tiene usted para modernizar los servicios de la biblioteca? _____
2	Por favor coméntenos de la forma en qué usted hace uso de los medios electrónicos, como redes sociales, correo electrónico, etc. _____
3	Los usuarios de la biblioteca fueron encuestados en el marco del presente trabajo y mostraron interés por el uso de medios electrónicos para fortalecer la gestión de la biblioteca. Esa innovación implicaría para la persona responsable de la gestión diaria de la biblioteca que usted desempeña en la actualidad, una nueva forma, más moderna, de ejercer su cargo, lo cual representa una oportunidad y al mismo tiempo un reto. ¿Qué opina usted sobre esa posibilidad? _____

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Instrumento de entrevista a Secretaria de Educación y a la Inspectora de Policía de Moniquirá.

Marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá	
UNIVERSIDAD DE LA SALLE	
OBJETIVO: Presentar una propuesta de marketing digital aplicado a productos y servicios innovadores para la biblioteca rural de Moniquirá.	
Información confidencial	
Nombre: _____ Edad: _____ Género: F: ____ M: ____ Cargo: _____	
Los usuarios de la biblioteca municipal, al ser encuestados en el desarrollo del presente trabajo, manifestaron su interés por la modernización de los servicios a través de medios electrónicos.	
1	¿Qué opina usted de ese resultado? _____ _____
El fortalecimiento de los servicios digitales de la biblioteca puede hacerse mediante recursos de bajo costo. Sin embargo, se requiere tomar la decisión de fortalecer esas estrategias, asignar responsabilidades y crear un sistema que permita el seguimiento necesario para garantizar la	
2	calidad adecuada del material que se ofrezca a través de los canales electrónicos. ¿Usted estaría de acuerdo y respaldaría que se tome esa decisión y que se establezcan los controles y responsabilidades correspondientes para lograr ese objetivo? _____
3	¿Usted está de acuerdo en que este fortalecimiento de los servicios digitales de la biblioteca sería bien recibido por los habitantes del municipio como una buena gestión de la administración municipal? _____

Fuente: elaboración propia

4.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Cada una de las entrevistas buscó contribuir al logro de los objetivos del trabajo, como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Contribución de las entrevistas a los objetivos del trabajo

Entrevista	E1: funcionarias encargadas de la gestión de la biblioteca	E2: Secretaria Municipal de Educación	E3: Inspectora Municipal
Contribución a los objetivos	<ul style="list-style-type: none">– Conocimiento de la situación de las instalaciones de la biblioteca– Conocimiento de las expectativas de los usuarios que visitan la biblioteca– Recomendaciones para la modernización– Conocimiento de su perfil frente a la modernización de los servicios	<ul style="list-style-type: none">– Presentación de los resultados de la encuesta a usuarios– Conocimiento de los recursos del municipio destinados a la biblioteca– Sensibilización sobre la importancia de modernizar los servicios– Compromiso para la disposición de recursos necesarios para la modernización	<ul style="list-style-type: none">– Presentación de los resultados de la encuesta a usuarios– Sensibilización sobre la importancia de modernizar los servicios– Compromiso para la disposición de recursos necesarios para la modernización

Fuente: elaboración propia

La funcionaria encargada de la gestión de la biblioteca tiene una edad de 64 años y durante sus últimos 10 años ha estado al frente de esta tarea. De acuerdo con lo manifestado durante la entrevista, en primer lugar, considera que, con el fin de modernizar los servicios de la biblioteca, se requieren más equipos, que son los que logran que la gente se sienta más a gusto y los niños puedan ver diferentes contenidos; además son el medio que ella emplea para capacitar la gente que viene a la biblioteca.

A continuación, y siguiendo el instrumento diseñado, la entrevista se enfocó en conocer la forma como ella hace uso de los medios electrónicos como redes sociales, o correos electrónicos. La funcionaria comentó que, por medio de internet, y concretamente por la aplicación WhatsApp, existe un grupo de la red de bibliotecas de Boyacá se usa para compartir información de la agenda mensual de las diferentes bibliotecas.

Finalmente, respecto a la necesidad de modernizar la forma como se cumple actualmente la tarea que ella desempeña para dar respuesta al interés manifestado por los encuestados en la presente investigación, manifestó que:

Me gustaría aprender y enseñar, estar pendientes y promocionar la biblioteca porque hay mucha gente que no tiene conocimiento de que exista, ni su ubicación, o como está situada, o como se puede utilizar la biblioteca. La biblioteca ha tenido varios traslados: antes estaba en la alcaldía y no se encontraba en un lugar adecuado; ahora en este lugar es más amplio, con luz, y con seguridad, pero hace falta un poco más de independización. (Responsable, , 2019)

Como se observa, esta funcionaria es una persona adulta mayor, en edad de pensión. Sin embargo, tiene una trayectoria prolongada en su actividad lo que le permite conocer la realidad de la biblioteca frente a sus usuarios. El uso que hace de los medios electrónicos hasta el momento se refiere a un grupo de WhatsApp del cual hace parte y cuyo propósito es de comunicación entre personas que cumplen la misma función que ella; sin embargo, no tiene experiencia como gestora de contenidos propios o liderados por ella.

Manifestó su interés de aprender, aunque el énfasis de su tarea lo hizo respecto de la atención de los niños y de difundir entre los habitantes del municipio la ubicación de la biblioteca para que sepan cómo llegar a ella; su referencia a la necesaria adquisición de habilidades en el empleo de medios digitales requeridos para la modernización de los servicios, tuvo una respuesta escasa de su parte.

Una segunda entrevista realizada a otra funcionaria que también apoya la labor de atención de los usuarios de la biblioteca, tiene 37 años de edad y tiene 9 años de experiencia en el cargo. Manifestó como recomendación para la modernización de los servicios de la

biblioteca, la opción de actualizar los libros. Así mismo indicó con respecto al empleo que ella hace de medios electrónicos que “por mi cargo, todo el tiempo se estas buscando en internet actualizaciones y demás sobre las normas y trámites que se debe adelantar (Responsable 2 Biblioteca, 2019).

En relación con la modernización de los servicios de la biblioteca y la necesidad de adquirir por parte suya otras habilidades necesarias para el manejo competente de medios electrónicos, lo consideró como algo “*buenísimo, porque debemos actualizarnos cada vez que los medios electrónicos avanzan, es decir que no nos podemos cerrar al cambio*” (Responsable 2 Biblioteca, 2019).

Entre tanto, los resultados de la entrevista con la Secretaria Municipal de Educación, mujer de 53 años de edad, fueron los siguientes. Cuando se le informó que los encuestados manifestaron interés por la modernización de los servicios de la biblioteca a través de medios electrónicos, expresó que para ella “*Sería maravilloso lograr implementar estos servicios porque la verdad la comunidad lo requiere muchísimo*” (Secretaria de Educación, 2019). Señaló que, a pesar de que los libros de la biblioteca no están actualizados, los niños preguntan mucho si en el establecimiento se ofrece acceso a internet para realizar varias consultas. La biblioteca cuenta con unos equipos que no se han podido instalar; inicialmente fueron 15 computadores entregados para la biblioteca y actualmente solo han entregado 3.

Siguiendo con el instrumento previamente diseñado, a continuación, se le planteó a la secretaria de educación que el fortalecimiento de los servicios digitales de la biblioteca se puede hacerse mediante recursos de bajo costo, aunque se requiere tomar la decisión de fortalecer esas estrategias, asignar responsabilidades y crear un sistema que permita el

seguimiento necesario para garantizar la calidad adecuada del material que se ofrezca a través de los canales electrónicos.

Manifestó estar de acuerdo, respaldaría que se tome esa decisión y que se establezcan los controles y responsabilidades correspondientes para lograr ese objetivo, para lo cual *“ayudaría un 100% la labor de la biblioteca porque se requiere y la comunidad lo necesita. La gente lo pide a gritos fortalecer esos servicios, pero necesitamos una ayuda es algo primordial.”* (Secretaría de Educación, 2019).

Por último, también se entrevistó a la Inspectora Municipal de policía. En cuanto al resultado de las encuestas con los usuarios en las que expresaron su interés por la modernización de los servicios, fue algo que la entrevistada recibió con buena receptividad, aunque advirtió que el requisito es que los alumnos cuenten con los medios tecnológicos que le permitan innovar y consultar a través de esta biblioteca (Inspectora de Policía, 2019). Así mismo la funcionaria también se manifestó de acuerdo en respaldar que se tome la decisión de fortalecer las estrategias para la modernización de los servicios de la biblioteca, asignar responsabilidades y crear un sistema que permita el seguimiento necesario para garantizar la calidad adecuada del material que se ofrezca a través de los canales electrónicos.

5. PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. PROPUESTA

Para la elaboración de la propuesta se tomaron en cuenta tanto los resultados de las encuestas, como los resultados de las entrevistas. Las encuestas mostraron que cerca de la mitad de los interesados en el servicio de la biblioteca son estudiantes, mientras que existe otra cantidad casi igual de personas que son empleados, independientes o que desarrollan otras actividades; la mayoría de ellos acceden a medios electrónicos varias veces al día y el tema de mayor interés son las becas educativas, seguido de la información relacionada con actividades del municipio y temas de salud. Los usuarios acceden a internet por diferentes medios, por lo que se puede indicar que el acceso no es una limitante para que puedan hacer uso de los medios electrónicos, entre los que se destaca especialmente el teléfono celular. Como se registró, existen personas interesadas en aportar contenidos y por participar en comunidades virtuales y por recibir capacitación; esperan encontrar en la biblioteca temas de tecnología y esperan encontrar acceso a Internet en la sede física de esta entidad.

Por su parte, en las entrevistas se encontró que las funcionarias que atienden la biblioteca cuentan con una capacitación limitada en materia de administración de servicios electrónicos basados en Internet, aunque manifiestan interés por aprender. Así mismo se pudo establecer que el municipio cuenta con computadores destinados a la biblioteca y que no han sido instalados, además de que los libros físicos se encuentran desactualizados. La Secretaria de Educación manifestó su disposición a apoyar la innovación de los servicios, al reconocer los beneficios que le puede ofrecer a los habitantes. Teniendo en cuenta esos resultados, la propuesta incluye varios elementos, que se describen a continuación.

5.1.1. Objetivo de la propuesta.

El objetivo de la propuesta es el de crear y administrar servicios gestionados por la Biblioteca Municipal que lleguen a los diferentes segmentos de usuarios y que respondan a sus expectativas, mediante la incorporación de medios electrónicos. Adicionalmente se buscará que la propuesta se pueda realizar con los recursos del municipio, de manera que resulte viable tanto desde el punto de vista económico, como tecnológico.

5.1.2. Definición de contenidos.

Como un primer paso para la definición de los contenidos se puede tomar como referencia otras bibliotecas públicas más avanzadas; en Colombia una de las más modernas es la Biblioteca Luis Ángel Arango, que es administrada por el Banco de la República. Esta institución ofrece textos completamente digitales que pueden ser buscados, consultados y descargados a través de internet, por medio de una página web interactiva <http://www.banrepcultural.org/servicios/catalogo-BLAA>; además el servicio permite la consulta del archivo físico de libros para hacer reservas en línea, de manera que el usuario pueda optimizar su visita a las instalaciones. Así mismo, la Luis Ángel Arango ofrece software de lectura de documentos mediante software JAWS y Magic, que permiten convertir el contenido de la pantalla en sonido, facilitando la utilización del computador de una forma profesional.

Sin embargo, estas tecnologías implican inversiones considerables, por lo que, en el caso de Monquirá, el segundo paso para la provisión de servicios innovadores consiste en la definición de los contenidos que se ofrecerán por medios electrónicos; para esta definición se deben tener en cuenta, por un lado, los temas preferidos por los encuestados, es decir becas

educativas, información relacionada con actividades del municipio y temas de salud. Identificados estos temas, se debe establecer cuáles serán las fuentes y la periodicidad con que se actualizará cada uno de estos temas; para este punto se sugiere la coordinación de la biblioteca con la Secretaría de Educación como fuente natural para aportar la información sobre becas educativas.

En cuanto a las actividades del municipio, se propone que el contenido correspondiente sea suministrado tanto por la Alcaldía, como por las instituciones educativas, la Iglesia y demás líderes de opinión locales. Se sugiere dejar un canal de comunicación a través del cual se puedan recibir todas las sugerencias que puedan provenir de los habitantes del municipio para dar a conocer acontecimientos sociales, empresariales y de otro tipo que puedan ser de interés de los habitantes de Moniquirá.

Así mismo, para los temas de salud se propone que se seleccione dentro de los habitantes del municipio a una persona que sea estudiante o profesional en el área de salud y que se encargue de seleccionar los temas que se pueden publicar. Esta selección debe hacerse con un criterio profesional, a fin de evitar efectos indeseados entre la población, además de que se publiquen eventuales alarmas o recomendaciones para prevenir enfermedades.

Con el fin de garantizar la calidad y la actualización de los contenidos, se propone la confirmación de un comité de redacción que se reúna periódicamente y se encargue de seleccionar y autorizar los contenidos que se pueden publicar por medio de los canales electrónicos de la biblioteca. En este comité deben tener asiento personas que tengan el criterio y la autoridad suficientes para definir las políticas que se observarán en la gestión de la información publicada.

Por otro lado, teniendo en cuenta que existen diferentes perfiles de usuarios, se recomienda la incorporación de una herramienta para la Diseminación Selectiva de la Información DSI, teniendo en cuenta que en el municipio existen amas de casa, estudiantes, campesinos y otros perfiles de usuarios que tienen necesidades e intereses diferentes. El empleo de una aplicación desarrollada para teléfonos celulares, que es el dispositivo más usado entre los habitantes, permite que, al momento de descargar la aplicación, la persona registre su perfil sociodemográfico, con lo cual la aplicación priorizará la información seleccionada para cada perfil.

5.1.3. Asignación de la gestión del contenido.

Adicionalmente, se debe definir a una persona con la formación técnica suficiente para gestionar los medios electrónicos, de manera que los temas aprobados por el comité de redacción, sean difundidos entre el público. Para esta labor se sugiere explorar al menos dos opciones: la primera es fijar esta responsabilidad en la persona que se encarga en la Alcaldía Municipal del mantenimiento de los equipos de cómputo. La segunda opción es la búsqueda entre los habitantes de Moniquirá de personas voluntarias que estén suficientemente capacitadas para encargarse de esta labor, y/o de capacitar a las personas encargadas de la gestión de la biblioteca para que ellas puedan asumir esta responsabilidad de manera competente, inicialmente bajo la supervisión de expertos.

5.1.4. Lanzamiento y promoción.

Una vez realizada la dotación física de la biblioteca, conformado el comité de redacción y asignadas las responsabilidades para la gestión del contenido, la propuesta incluye la organización de una campaña de lanzamiento por medio del cual se dé a conocer

a los habitantes la estrategia de modernización e innovación de la biblioteca. Esta campaña puede incluir diferentes eventos, tanto al aire libre para el público en general, como en la sede misma de la biblioteca, en los establecimientos educativos, a través de los medios de comunicación de la zona, y mediante redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y otros.

Para el lanzamiento se pueden organizar concursos por medio de los cuales se premie a quienes demuestren que conocen todos los contenidos publicados, de manera que los habitantes del municipio se interesen por conocer esa nueva opción.

5.1.5. Dotación física.

Además de la modernización de la biblioteca mediante servicios electrónicos, se hace necesario actualizar la dotación de recursos físicos que ya están destinados a la biblioteca y que no han sido suministrados, dentro de los que se destacan 12 computadores, de acuerdo con la Secretaria de Educación. Así mismo se debe revisar la instalación de un sistema de wifi que les permita a los visitantes de la biblioteca acceder a Internet, teniendo en cuenta que es probable que, en algunos casos, los 15 equipos sean insuficientes para los visitantes simultáneos, especialmente en la medida en que se difundan los servicios de la biblioteca. Puede aprovecharse la ocasión para realizar el mantenimiento general de las instalaciones.

Para llevar a cabo esta estrategia se propone el cronograma que se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5. Cronograma para realización de la propuesta de innovación y marketing digital de la biblioteca de Moniquirá

#	Actividades	Observaciones	Semanas											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definición de contenidos	Información sobre becas												
		Actividades del municipio												
		Temas de salud												
		Otros temas												
		Conformación del comité de redacción												
		Desarrollo de una APP para teléfonos celulares												
		Instalación de una herramienta DSI												
2	Gestión del contenido	Definición del responsable												
		Capacitación y entrenamiento de funcionarias de la biblioteca												
		Seguimiento												
3	Lanzamiento y promoción	Evento(s) al aire libre para el público en general												
		Instituciones educativas												
		Redes sociales												
		Concurso de conocimiento del contenido												
4	Dotación física	Computadores												
		Wifi												
		Mantenimiento instalaciones												

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con este cronograma, la innovación se podría realizar en un período de 12 semanas. Sin embargo, para que esto sea cierto, se sugiere la designación de una persona que sea la máxima responsable de liderar este proceso. La persona designada debe contar con el poder y la capacidad suficientes para tomar decisiones y coordinar con las entidades de la Alcaldía y la Gobernación, de ser necesario. Se recomienda que esa persona sea designada de manera directa por el alcalde de Moniquirá, una vez conozca la presente propuesta y sus antecedentes.

1.1. CONCLUSIONES

En cumplimiento del primer objetivo de este trabajo, se identificó que el perfil socio informativo de los usuarios de la biblioteca rural de Moniquirá incluye a estudiantes, empleados, independientes y personas que desarrollan otras actividades. Esas personas hacen uso de medios electrónicos varias veces al día y se interesan especialmente por becas educativas, las actividades del municipio y temas de salud; otros temas que les interesan los pueden encontrar en otros medios, pues son temas que no necesariamente debe atender la biblioteca. Los usuarios acceden a internet por diferentes medios y como dispositivo más frecuente emplean el teléfono celular.

El cumplimiento del segundo objetivo mostró que los productos y servicios apropiados para el perfil de los usuarios de la biblioteca objeto de estudio son los basados en medios electrónicos, así como la dotación física de la biblioteca para aquellos usuarios que prefieren la presencia en las instalaciones. Se identificaron sus temas de interés y se concluye

que también existen habitantes del municipio dispuestos a aportar contenidos publicables por la biblioteca.

Con base en esos insumos y teniendo en cuenta también los resultados de las entrevistas efectuadas a la Secretaria de Educación, las personas que en la actualidad se encargan de atender los servicios de la biblioteca y la inspectora de policía, se diseñó una propuesta de marketing digital aplicada a productos y servicios que tendrá la biblioteca rural de Moniquirá. Esta propuesta incluye cuatro fases, como son la dotación física, la definición de contenidos, la asignación de responsabilidades para la gestión de esos contenidos y el lanzamiento y promoción de la estrategia.

A partir de estas conclusiones, se observa que se dio cumplimiento al objetivo general de este trabajo.

1.2. RECOMENDACIONES

La recomendación principal que se deriva de este trabajo en el corto plazo es que el alcalde de Moniquirá designe a una persona con el poder y la autoridad suficientes para que se encargue de desarrollar el cronograma que se diseñó para poner en marcha la estrategia de innovación y marketing digital de la biblioteca rural que existe en el municipio.

Así mismo se recomienda que se dé continuidad a esta propuesta y que se evalúen sus logros de manera periódica, con el fin de mantener actualizados los contenidos de acuerdo con los cambios que se vayan presentado en los intereses de los habitantes del municipio. En últimas el aprendizaje que debe quedar de este ejercicio es que las bibliotecas municipales,

no solamente en Moniquirá sino en todo el territorio nacional, se mantengan a tono con la realidad tecnológica que emplean las demás instituciones públicas y privadas. En la actualidad algunos servicios ya no se pueden conseguir por medios físicos, en asuntos tan básicos como la obtención de un comprobante de documento en trámite expedido por la Registraduría del Estado Civil y muchas personas realizan pagos y otros trámites bancarios a través de Internet o de aplicaciones móviles de los bancos; esta misma conducta puede y debe emplearse por parte de las bibliotecas municipales, no solamente con el propósito de masificar la cultura y la educación, sino de hacerlo a costos más razonables que los que supone la dotación y actualización permanente de libros impresos, que además tienen un tipo de lectura inferior a la que logran los medios electrónicos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía Municipal de Moniquirá. (2019). *Moniquirá Grandes Cambios, Grandes Resultados*. Obtenido de <http://www.moniquira-boyaca.gov.co/Paginas/default.aspx>: <http://www.moniquira-boyaca.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Aroca, M. (2015). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. *Revista de Educación a Distancia*, 1-25.
- Asociación Americana de Bibliotecas. (2011). *Auxiliar de archivos y bibliotecas: Temario*. Sevilla: Tercera.
- Barbier, F. (2015). *Historia de las bibliotecas: de Alejandría a las bibliotecas virtuales*. Madrid: Ediciones Ampersand.
- Cánaves, M. (2014). *El Desarrollo de los Sistemas de Ventas Turísticos en Internet y la Influencia de las Redes Sociales* (Segunda edición ed.). Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Cárdenas, F., Sáenz, C., & Bedoya, O. (2017). *Wran y Lte en la Banda de 700 Mhz para Colombia*. Pamplona, Norte de Santander, Colombia: Universidad de Pamplona.
- Caruso, M. L. (2012). *Una mirada de especialistas al mercado de consumo*. Buenos Aires: Observatorio Cetelem.
- DANE. (2016). *Necesidades Básicas Insatisfechas - NBI, por total, cabecera y resto, según municipio y nacional*. Bogotá.

- Domínguez, A. (2009). El rol de la Biblioteca Comunal Señor Cautivo de Chungayo en el fomento de la lectura: diagnóstico y propuestas. *Programas y Cybertesis*.
- Fernández, M. E. (2015). *Web social colaborativa y sus implicaciones socioculturales*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Franco, H. (2017). *Modelo para la aplicación de la metodología lean six sigma como estrategia de complemento para la mejora continua en sistemas de gestión de calidad y ambiente, bajo las normas ISO 9001: 2015 E ISO 14001: 2015*. Santiago de Chile.
- García, G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas y política bibliotecaria. *Códices*, 9-20.
- Gómez, J. (2015). El presupuesto universitario público en el contexto centroamericano, latinoamericano y del cambio. *La Universidad*, 37-44.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: McGraw Hill.
- IFLA/Unesco. (1994). *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*. (IFLA, 1994). Obtenido de <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
- Inspectora de Policía, M. (31 de marzo de 2019). Entrevista 4. (L. Aragón, & C. Fontecha, Entrevistadores)
- Jaramillo, O., & Moncada, J. (2007). La biblioteca pública y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): una relación necesaria. *Revista interamericana de bibliotecología*, 19-50.

- Kotler, P. (2013). *Marketing 3.0*. Obtenido de youngmarketing.co:
<http://www.youngmarketing.co/el-marketing-de-hoy-es-la-recomendacion/>
- Ley 100. (1993). *Congreso de la República*. Bogotá: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 115. (1994). *Congreso de la República*. Bogotá: Por la cual se expide la ley general de educación.
- Leyva, E. (1987). Factores que inciden en la frecuencia del uso de la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica: archivonomía bibliotecología e información*, 41-50.
- Liberos, E. (2016). *Vender a través de la red; el comercio electrónico*. México: ESIC Editorial.
- López, C., & Arroyo, O. (2005). Bibliotecas públicas en entornos rurales, ¿lujo o necesidad? *Educación y biblioteca*, 105-113.
- Martínez, J. (2007). La accesibilidad a la información en las bibliotecas públicas: directrices para garantizar la integración. *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 35-52. Obtenido de <http://bid.ub.edu/18marti2.htm>
- Mazzucato, M. (2014). El Estado emprendedor: mitos del sector público frente al sector privado. *RBA Economía, Barcelona*.
- Mestre, M. (2012). Aplicación de la investigación de mercados al análisis de problemas de marketing. *ICADE. Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 13(1), 339-359.

- Mina, R. (2018). *Impacto de las Tics en la generación baby boomers frente al dinero electrónico*. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ministerio de Cultura. (2009). *III encuentro de bibliotecas y municipios*. Bogotá: Ministerio de Cultura.
- Pérez, J. (1999). Las bibliotecas rurales ante el futuro: Retos y responsabilidades. *Educación y Biblioteca: Revista Mensual de Documentación y Recursos Didácticos*, 30-35.
- Politécnico de Suarmética. (2018). *Definición de Biblioteca*. Obtenido de ConceptoDefinición.De: <https://conceptodefinicion.de/biblioteca/>
- Responsable 2 Biblioteca, M. (30 de marzo de 2019). Entrevista 3. (L. Aragón, & C. Fonecha, Entrevistadores)
- Responsable, , B. (31 de marzo de 2019). Entrevista 1. (L. Aragón, & C. Fontecha, Entrevistadores)
- Sanabria, N., Prado, J., & Albor, G. (2015). Condiciones para la innovación, cultura organizacional y sostenibilidad de las organizaciones. *Semestre Económico*, 157-176.
- Secretaría de Educación, M. (30 de marzo de 2019). Entrevista 2. (L. Aragón, & C. Fontecha, Entrevistadores)
- Tello, E., & Velasco, J. (2016). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y administración*, 127-158.

Universidad Autónoma del Estado de México. (2002). La Biblioteca de Alejandría, ayer y hoy. *Contribuciones desde Coatepec*, 123-127.

Wigell, B. (2009). *La biblioteca como centro de servicios múltiples para zonas rurales*. Ministerio de Educación y Cultura, Finlandia.

Zamudio, M., Cardoso, M., Vergueiro, S., & De Castro, W. (2016). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecol*, 177-191.